

**PENGARUH *PERSON-ORGANIZATION FIT* DAN *COWORKER*
SUPPORT TERHADAP *INTERPERSONAL DEVIANCE*
KARYAWAN *FRONTLINER* DI SURABAYA**



OLEH:

**VERONICA TERESA SASMITA
3103014280**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2018**

HALAMAN JUDUL

PENGARUH *PERSON-ORGANIZATION FIT* DAN *COWORKER SUPPORT* TERHADAP *INTERPERSONAL DEVIANCE* KARYAWAN *FRONTLINER* DI SURABAYA

SKRIPSI

Diajukan kepada
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
Untuk memenuhi sebagian persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Jurusan Manajemen

Oleh:
VERONICA TERESA SASMITA
3103014280

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2018

HALAMAN PERSETUJUAN

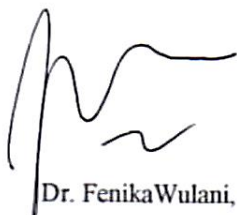
SKRIPSI

**PENGARUH *PERSON ORGANIZATION FIT* DAN *COWORKER SUPPORT* TERHADAP *INTERPERSONAL DEVIANCE* KARYAWAN
FRONTLINER DI SURABAYA**

OLEH
VERONICA TERESA SASMITA
3103014280

Telah Disetujui dan Diterima untuk Diajukan
Kepada Tim Penguji

Pembimbing I,



Dr. Fenika Wulani, M.Si

Tanggal 20/17
12

Pembimbing II,



Marlana Junaedi, SE., M.Si

Tanggal 4/1 '18

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Veronica Teresa Sasmita dengan NRP 3103014280
Telah diuji pada tanggal 16/11/18 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji.

Ketua Tim Penguji



Prof. Dr. Drs. Ec. Teman Koesmono, MM
NIK. 311870134

Mengetahui,

Dekan,



Dr. Lodovicus Lasdi, MM.
NIK. 321.99.0370

Ketua Jurusan,



Robertus Sigit H. L., SE, M. SC
NIK. 311.11.0678

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH dan PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Veronica Teresa Sasmita

NRP : 3103014280

Judul Skripsi : *Pengaruh Person-Organization Fit dan Coworker Support terhadap Interpersonal Deviance Karyawan Frontliner Di Surabaya*

Menyatakan bahwa tugas akhir skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila karya ini terbukti *plagiarism*, maka saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain (*digital library* Perpustakaan Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.



Surabaya 5 Januari 2018

Veronica Teresa Sasmita

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan atas anugerah, kasih karunia, dan rahmat-Nya yang telah dilimpahkanNya kepada penulis sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Person-Organization Fit* dan *Coworker Support* terhadap *Interpersonal Deviance* karyawan *Frontliner* di Surabaya.” dengan baik dan tepat pada waktunya.

Skripsi ini juga dapat terselesaikan dengan baik berkat bantuan serta dukungan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada::

1. Bapak Dr. Lodovicus Lasdi, SE., MM selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Bapak Robertus Sigit H. L., SE, M. SC selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Dr. Fenika Wulani, M.Si selaku dosen pembimbing I. Terima kasih banyak atas waktu yang telah diluangkan, bimbingan, kesabaran, pengertian serta masukan-masukan yang sangat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Marlina Junaedi, SE., M.Si selaku dosen pembimbing II. Terima kasih banyak atas waktu yang telah diluangkan, bimbingan, kesabaran, pengertian serta masukan-masukan yang sangat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Seluruh dosen yang selama masa perkuliahan telah memberikan berbagai ilmu dan pengetahuan kepada penulis yang dapat membantu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Orang tua (Liem Bien Gie, Janti Teguh) dan segenap keluarga yang telah memberikan dukungan moril maupun materiil, kasih sayang, dan doanya sehingga penulis memiliki semangat hingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
7. Thernadi Atmajaya yang telah mendoakan, memberi perhatian, semangat dan bantuan selama studi hingga akhir penulisan.
8. Sahabat tercinta saya dan teman-teman kuliah yang juga selama ini telah menemani penulis dan membantu dalam setiap proses akademi (Stefanie Zuo, Fernanda Sheila, Yunike Agustin, Michael Ivan, Natalia Putri, Nerida Aurelia, David Untung, Lie Dicky Julian, Aluysius Maria, Viviane Sherly, Agatha Liney). Penulis berharap agar setiap doa dan dukungan yang diberikan kepada penulis berkenan di hadapan Tuhan Yesus Kristus, dan diberkati selalu.

9. Saudara dan sahabat orang tua penulis yang telah memberikan dukungan, doa dan saran kepada penulis selama masa studi hingga akhir penulisan (Prof. Dr. Anita Lie, M.A., Ed.D, Agnes Lie, Hermin Soegeng, Lusi Soegeng, Susi Soegeng, Jessica Liem, Annie Teguh).
10. Teman-teman Kelompok Studi Manajemen (KESUMA) yang telah menemani dan membantu penulis selama masa studi hingga akhir penulisan.
11. Teman-teman kantor PT.Starindo Anugrah Abadi & PT.Anugrah Dunia Bahari yang telah mendukung dan membantu penulis dalam proses penulisan penelitian.
12. Rekan-rekan mahasiswa, responden dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah membantu di dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap agar penelitian ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya. Dengan keterbatasan pengetahuan dan kemampuan penulis, maka penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun akan dijadikan pembelajaran oleh penulis di masa depan dan penulis memohon maaf apabila ada kesalahan dalam penulisan. Terima kasih. Tuhan memberkati kita semua.

Surabaya, 20 Desember 2017

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK.....	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Permasalahan	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
1.5. Sistematika Penulisan	4
BAB 2. TINJAUAN KEPUSTAKAAN.....	6
2.1. Penelitian Terdahulu	6
2.2. Landasan Teori	7
2.2.1. <i>Person-Organization Fit</i>	7
2.2.2. <i>Coworker Support</i>	8
2.2.3. <i>Interpersonal Deviance</i>	9

2.3. Hubungan Antar Variabel	10
2.3.1. Pengaruh <i>person-organization fit</i> terhadap <i>interpersonal deviance</i>	10
2.3.2. Pengaruh <i>coworker support</i> terhadap <i>interpersonal deviance</i>	11
2.4. Kerangka Konseptual.....	12
2.5. Hipotesis	12
BAB 3. METODE PENELITIAN.....	13
3.1. Jenis Penelitian	13
3.2. Identifikasi Variabel	13
3.3. Definisi Operasional Variabel	13
3.3.1. <i>Person-Organization Fit</i>	14
3.3.2. <i>Coworker Support</i>	14
3.3.3. <i>Interpersonal Deviance</i>	14
3.4. Pengukuran Variabel	15
3.5. Jenis dan Sumber Data.....	16
3.6. Alat dan Metode Pengumpulan Data.....	16
3.7. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	17
3.8. Teknik Analisis Data	18
3.8.1. Uji Validitas.....	18
3.8.2. Uji Reliabilitas	18
3.8.3. Uji Kesesuaian Model	19
3.8.4. Uji Hipotesis	19
BAB 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	21
4.1. Subjek Penelitian	21

4.2. Karakteristik Responden	22
4.3. Deskripsi Data	25
4.4. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	29
4.4.1. Uji Validitas	29
4.4.2. Uji Reliabilitas	30
4.5. Pengujian Hipotesis Penelitian	31
4.6. Pembahasan	32
4.6.1. Pengaruh <i>person-organization fit</i> terhadap <i>interpersonal deviance</i>	32
4.6.2. Pengaruh <i>coworker support</i> terhadap <i>interpersonal deviance</i>	32
BAB 5. SIMPULAN DAN SARAN	33
5.1. Simpulan	33
5.2. Saran	33
5.2.1. Saran Teoritis	33
5.2.2. Saran Praktis	34

DAFTAR KEPUSTAKAAN

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang	6
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	22
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	22
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir..	23
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Status	23
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja di Perusahaan saat ini	24
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	24
Tabel 4.7	Interval Rata-rata Variabel Penelitian	25
Tabel 4.8	Nilai Rata-rata Variabel <i>Interpesonal Deviance</i> (ID)	26
Tabel 4.9	Nilai Rata-rata Variabel <i>Person-Organization Fit</i> (PO)	27
Tabel 4.10	Nilai Rata-rata Variabel <i>Coworker Support</i> (CS).....	28
Tabel 4.11	Uji Validitas <i>Interpersonal Deviance, Person-Organization Fit, dan Coworker Support</i>	29
Tabel 4.12	Uji Reliabilitas	30
Tabel 4.13	Hasil Regresi Berganda	31

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	12

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Kuesioner
Lampiran 2.	Karakteristik Responden
Lampiran 3a.	Jawaban Responden Tentang Variabel <i>Person-Organization Fit</i> dan <i>Coworker Support</i>
Lampiran 3b.	Jawaban Responden Tentang Variabel <i>Interpersonal Deviance</i>
Lampiran 4.	Frekuensi Karakteristik Responden
Lampiran 5.	Deskripsi Indikator
Lampiran 6.	Uji Validitas
Lampiran 7.	Uji Reliabilitas
Lampiran 8.	Uji Hipotesis

PENGARUH *PERSON-ORGANIZATION FIT* DAN *COWORKER SUPPORT* TERHADAP *INTERPERSONAL DEVIANCE* KARYAWAN *FRONTLINER* DI SURABAYA

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh *coworker support* dan *person-organization fit* terhadap *interpersonal deviance* karyawan *frontliner* di Surabaya. Tekanan pekerjaan yang tinggi oleh karyawan *frontliner* yang berujung menjadi perilaku *interpersonal deviance*, dapat teratasi bila karyawan memiliki *coworker support* dan *person-organization fit* sehingga karyawan *frontliner* dapat bekerja dengan perasaan yang menyenangkan dan nyaman.

Penelitian ini merupakan penelitian kausal. Teknik pengambilan sampel menggunakan non probability sampling dengan cara *purposive sampling*. Sampel yang digunakan sebesar 137 responden. Data dikumpulkan dengan instrumen kuesioner dan selanjutnya diolah dengan teknik analisis Regresi Linier Berganda dengan menggunakan program SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *person-organization fit* berpengaruh negatif dengan *interpersonal deviance*. *Coworker Support* berpengaruh negatif terhadap *interpersonal deviance*. Dengan ini hipotesis 1 dan hipotesis 2 didukung.

Kata kunci: *Interpersonal Deviance; Person-Organization Fit; Coworker Support*

**PENGARUH PERSON-ORGANIZATION FIT DAN COWORKER
SUPPORT TERHADAP INTERPERSONAL DEVIANCE
KARYAWAN FRONTLINER DI SURABAYA**

ABSTRACT

The object of this research is to analyze the influence of coworker support and person-organization fit to interpersonal deviance in Surabaya. High job pressure by frontliner employees ending in interpersonal deviance behavior can be overcome if employees have coworker support and person-organization fit so that employees Frontliners can work with a pleasant and comfortable feeling.

This research is a causal research. Sampling technique using non probability sampling by purposive sampling. The sample used was 137 respondents. Data with questionnaire instrument and then processed by technique of Multiple Linear Regression analysis using SPSS program. The results of this study show person-organization fit negatively affects the interpersonal deviance. Coworker Support support negatively affects the interpersonal deviance. The hypothesis 1 and hypothesis 2 are supported.

Keyword: Interpersonal Deviance; Person-Organization Fit; Coworker Support